	PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEA DE SERVICIO – SERVICIOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL		GOL-BMS-PO-01
	PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO		Aprobación: Director de operaciones
	Versión 2	Fecha: 7/04/2016	PAG. 1 DE 6

1. OBJETIVO:

Definir las actividades y registros asociados a la prestación de servicio de la Línea de Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial (BMS).

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a los Servicios de Consultoría en Sistemas de Gestión Empresarial, Consultoría Legal en Seguridad, Salud, Medio Ambiente y Auditoría que presta SYSTEM INTEGRAL GROUP S.A.S, en todo el territorio nacional.

3. RESPONSABLES

➤ GERENCIA:

- Recepcionar la solicitud del cliente y retroalimentar la información al director de operaciones / consultor líder, para elaborar el borrador de la propuesta a presentar.
- Definir las estrategias para que los consultores de SYSTEM INTEGRAL GROUP S.A.S atiendan el requerimiento del cliente en la prestación del servicio.
- Realizar seguimiento al cumplimiento del presente procedimiento.

➤ DIRECCIÓN DE OPERACIONES

- Difusión del presente procedimiento entre los consultores contratados para ejecutar el servicio.
- Verificación de la ejecución del presente procedimiento.
- Definir las entradas relacionadas con los requisitos del servicio a prestar (recursos humanos, técnicos, logísticos etc.) para documentar la propuesta respectiva.
- Revisión de los resultados de la implementación de este procedimiento.

➤ CONSULTORES DE SYSTEM INTEGRAL GROUP S.A.S


- Cumplir con el presente procedimiento.
- Velar por su salud e integridad personal en la ejecución de las labores para el cumplimiento de las mismas.
- Utilizar los formatos requeridos para la ejecución del presente procedimiento.
- Tomar registro y evidencias de las labores ejecutadas.
- Informar sobre eventualidades o imprevistos que comprometan la ejecución de sus labores.

4. DEFINICIONES

PROYECTO: Es un propósito planificado consistente en un conjunto de actividades interrelacionadas y coordinadas con el fin de alcanzar un objetivo específico y concreto, dentro de un límite de presupuesto y de tiempo determinado; su formulación está orientada a la ejecución.

5. POLÍTICAS

Los profesionales de SYSTEM INTEGRAL GROUP S.A.S, deben tener las competencias para la ejecución de las actividades descritas en este procedimiento y se comprometen a constantemente actualizar sus conocimientos en el tema y a seguir las disposiciones de la ley y autoridades competentes para el mismo.

	PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEA DE SERVICIO – SERVICIOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL		GOL-BMS-PO-01
	PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO		Aprobación: Director de operaciones
	Versión 2	Fecha: 7/04/2016	PAG. 2 DE 6

Deberán proteger su integridad utilizando los debidos elementos de protección para la actividad realizada y las que de ella se deriven.

6. PROCEDIMIENTO

6.1. Recepción de la Solicitud del Cliente

El cliente realiza la solicitud por medio de:

- Solicitud vía telefónica.
- Mensajes de correo electrónico.
- Solicitud verbal.
- Publicación de términos de referencia

6.2. Elaboración de propuesta

La Gerencia junto con la Dirección de operaciones y consultores líder revisa los requisitos del cliente y elaboran la propuesta correspondiente (cotización, propuesta técnico económica según términos de referencia), contemplando la necesidad de recursos técnicos, humanos, logísticos entre otros. Elaborada la propuesta la gerencia procede con su respectiva aprobación y asignación de consecutivo.

Nota: en todos los casos la gerencia se encarga de asignar y controlar los consecutivos de las propuestas presentadas.

6.3. Presentación de la propuesta

Una vez aprobada la propuesta por parte de la gerencia, ésta es remitida al cliente según los términos establecidos por éste. En caso de requerirse por parte del cliente el ajuste sobre las propuestas presentadas, se procederá a revisar dicho requerimiento por parte de la gerencia y la dirección de operaciones y de ser procedente se ajusta la propuesta.

6.4. Aceptación de propuesta y prestación del servicio

Una vez la propuesta presentada es aceptada por el cliente, el cliente remite la respectiva orden de servicio o contrato. La gerencia y dirección de operaciones verifican que dicha orden de servicio o contrato esté acorde a la propuesta presentada y aceptada por el cliente.


La gerencia en conjunto con la dirección de operaciones planifican el trabajo a desarrollar según se haya definido en la propuesta presentada al cliente, asignando al consultor o consultores que estarán a cargo de prestar el servicio y requiriendo los recursos técnicos, logísticos y humanos que sean necesarios.

La dirección de operaciones dará las instrucciones del servicio al consultor líder y/o consultor de campo ya sea verbalmente y/o por correo electrónico.

Nota: Cuando se pacten precios por servicios específicos con el cliente, no será necesario enviar una propuesta cada vez que el cliente requiera alguno de dichos servicios (Ej. algunos servicios prestados a través de ALR).

Según sea el tipo de servicio a realizar, se realizarán las actividades planificadas como sigue:

- **Consultoría en sistema de gestión:** En este caso se determinará con el cliente el cronograma para el desarrollo de las actividades. Se pueden presentar casos donde la consultoría requerida por el

	PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEA DE SERVICIO – SERVICIOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL		GOL-BMS-PO-01
	PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO		Aprobación: Director de operaciones
	Versión 2	Fecha: 7/04/2016	PAG. 3 DE 6

cliente este asociada a la ejecución de actividades puntuales como la revisión o desarrollo de documentos, en estos casos la ejecución de dichas actividades estará dada por los tiempos que defina el cliente, sin que sea necesario contar un cronograma de actividades.

Antes de iniciar la consultoría se hará la identificación de las áreas o partes involucradas en el servicio a prestar así como los requerimientos técnicos aplicables, a través de las reuniones programadas con el cliente. Se dejará registrado en acta firmada por el cliente los criterios técnicos a utilizar durante la prestación del servicio de consultoría siempre y cuando aplique.

El consultor de campo, bajo la coordinación del director de operaciones o consultor líder iniciará la prestación del servicio de acuerdo a los parámetros acordados con el cliente. El consultor de campo deberá reportar las novedades y el avance en el servicio prestado mediante informes verbales y/o escritos.


El consultor de campo elaborará el informe de actividades de acuerdo a la periodicidad establecida con el cliente, cuando dentro de la propuesta se haya definido la presentación de un informe. Para los casos en los que las actividades del consultor de campo estén asociadas a la revisión o desarrollo de documentos, el consultor de campo deberá entregarlos a la dirección de operaciones o consultor líder para su revisión y posterior entrega al cliente, la cual deberá quedar oficializada en medio escrito mediante acta o correo electrónico.

Terminado el servicio de consultoría se generará acta finalización u aceptación de servicio con el cliente si contractualmente queda estipulado o se realizara acta y/o informe de entrega de los productos elaborados o de los servicios prestados.

- **Consultoría legal:** Para el desarrollo de las actividades de Consultoría legal, el área deberá contar con la respectiva orden de servicio o contrato generado por parte del cliente, con el fin de poder ejecutar las actividades requeridas.

De manera específica el servicio de consultoría legal, desarrolla las siguientes actividades:

- **Boletín legal:** Para la elaboración de los boletines legales mensuales, el área de consultoría legal tiene establecidas las siguientes fases:
 - **Fase de identificación de normatividad legal:** Se realiza la identificación diaria de la normatividad legal vigente aplicable al cliente de conformidad a su actividad económica, para lo cual se consultan a través de diferentes medios como páginas internet de entidades públicas y privadas, así como los diarios oficiales.
 - **Fase de análisis de requisitos legales aplicables:** Posterior a su identificación, se realiza un análisis de la normatividad legal vigente identificada aplicable al cliente, definiendo si el carácter de la norma es obligatoria o informativa.
 - **Fase de documentación del boletín legal:** Se determina el área y el responsable al cual le aplica el requisito legal acorde a la identificación y análisis realizado, teniendo en cuenta la estructura organizacional del cliente. Se realiza la interpretación del requisito legal de una manera clara y en lenguaje sencillo. Dicha información se incluye en el formato de Interpretación de normas GOL-BMS Ver 2, en el cual se identifican los requisitos legales aplicables en materia de medio ambiente, seguridad y salud en trabajo.

	PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEA DE SERVICIO – SERVICIOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL		GOL-BMS-PO-01
	PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO		Aprobación: Director de operaciones
	Versión 2	Fecha: 7/04/2016	PAG. 4 DE 6

- **Fase de validación técnica y envío:** El boletín legal elaborado es validado por un segundo consultor, con el fin de asegurar la pertinencia técnica de las normas identificadas acorde a cada cliente. Una vez validado el boletín es enviado al cliente acorde a los tiempos definidos con este.
- **Boletín legal Extra:** Se generara un boletín legal extra a los clientes cada vez que se expida una norma de carácter obligatorio y que tenga relevancia en su implementación. Este se diseñara en una plantilla definida por el área de consultoría legal y se remitirá al cliente el mismo día en que se tenga conocimiento de la norma.
- **Actualización de matrices legales:** Para el proceso de actualización de la matriz, el área de consultoría legal acordará con el cliente la normatividad a ser incluida en la matriz, teniendo en cuenta la información disponible y características de la organización. Este proceso se realizara de la siguiente manera:
 - **Solicitud de matriz de requisitos legales al cliente:** Inicialmente se realiza la solicitud al cliente de la última matriz de requisitos legales, dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes. Dicha solicitud se realiza considerando la posibilidad que en el transcurso del mes el cliente haya realizado ajustes o incluido información en la matriz de requisitos legales.
 - **Actualización de matriz de requisitos legales del cliente:** Para el proceso de actualización de la matriz se utiliza la estructura de la matriz de requisitos legales ya definida por el cliente, sin embargo se puede reestructurar acorde a solicitudes del cliente. Se utilizara como referencia el boletín legal mensual elaborado para el cliente en el formato Interpretación de normas GOL-BMS Ver.2. En el proceso de actualización e inclusión de la información de los requisitos legales aplicables al cliente se clasificara la información según el carácter, es decir, se incluirán inicialmente las obligatorias y luego las informativas, posteriormente se definirá una evidencia esperada con el fin de establecer que debe tener el cliente para dar cumplimiento al requisito legal.


Envío de boletín legal mensual y matriz de requisitos legales actualizada:

El envío del boletín legal mensual y de matriz legal actualizada, generada para cada cliente, se realizara en los tiempos definidos con el cliente, a través del correo electrónico del área de consultoría legal (consultorialegal@grupo-sig.com).

- **Evaluación de cumplimiento legal:** La ejecución de esta actividad será acordada con el cliente y será adelantada tomando como referencia la matriz legal actualizada, donde se registraran los hallazgos de dicha evaluación. De ser requerido por el cliente se entregara un informe de evaluación legal
- **Capacitación en requisitos legales:** La ejecución de esta actividad será acordada con el cliente teniendo en cuenta los requerimientos del cliente y características de la organización.

En todos los casos, la ejecución de dichas actividades quedará soportadas mediante acta firmada **por el cliente**.

- **Auditoria legal:** La ejecución de esta actividad será acordada con el cliente y será adelantada acorde a los requerimientos del mismo, por lo cual no necesariamente se deberá contar con el respectivo plan de auditoria, este se elaborara cuando el cliente lo requiera.

	PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEA DE SERVICIO – SERVICIOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL		GOL-BMS-PO-01
	PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO		Aprobación: Director de operaciones
	Versión 2	Fecha: 7/04/2016	PAG. 5 DE 6

En todos los casos la ejecución de la auditoria deberá contar con las siguientes fases:

- Reunión de apertura
- Desarrollo de la auditoria
- Reunión de cierre

Finalizada la auditoria se procederá con la elaboración del informe respectivo por parte del auditor quien lo remitirá al cliente. En términos generales se define un plazo máximo de 8 días luego de ejecutada la auditoria para la entrega de informes de auditoría a clientes, a menos que se acuerde algo diferente con el cliente.

- **Conceptos jurídicos:** Se elaboraran conceptos jurídicos cuando el cliente realice una solicitud de aclaración sobre la aplicación de un requisito o tema legal específico, para lo cual se realizara una revisión minuciosa del requisito legal, posteriormente se analizara la normatividad aplicable a la solicitud y se utilizara el formato concepto jurídico GOL-BMS-FO-50 Ver 0.

Sin embargo cuando se requiera que el concepto legal tenga una estructura más sólida, acorde al tipo de solicitud se recurrirá al derecho de petición, el cual se realizara a la entidad del estado que emitió el requisito legal, con el fin de que este dé una respuesta clara y se pueda proyectar el respectivo concepto.

Igualmente de manera interna, el área de Consultoría Legal elaborara un Boletín Legal Semanal en el Formato de Interpretación de Normas GOL-BMS Ver 2, el cual se remite al interior de System Integral Group S.A.S.

- **Auditoría:** Para este caso se elaborará el respectivo plan de auditoria por parte del auditor líder asignado, el cual será remitido al cliente.

Entregado y aceptado el plan de auditoria, se dará ejecución a la misma en los términos definidos con el cliente y siguiendo el procedimiento de auditorías internas con el que cuente el cliente.

En todos los casos la ejecución de la auditoria deberá contar con las siguientes fases:

- Reunión de apertura
- Desarrollo de la auditoria
- Reunión de cierre


Finalizada la auditoria se procederá con la elaboración del informe respectivo por parte del auditor líder quien lo remitirá al cliente. En términos generales se define un plazo máximo de 8 días luego de ejecutada la auditoria para la entrega de informes de auditoría a clientes, a menos que se acuerde algo diferente con el cliente.

6.5. Finalización y evaluación del servicio

Finalizada la prestación del servicio, se realizará la evaluación de satisfacción del cliente aplicando la encuesta de satisfacción del cliente GOL-BMS-FO-51. La información reportada por el cliente será registrada dentro del indicador de satisfacción del cliente que se lleva dentro del proceso.

Las encuestas de satisfacción del cliente se aplicarán cada 6 meses o cuando se haya finalizado el servicio, si el contrato u orden de servicio es inferior a 6 meses.

Los consultores que estuvieron asociados al servicio prestado serán igualmente evaluados siguiendo el formato de evaluación de desempeño de personal de consultoría GOL-BMS-FO-52.

	PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEA DE SERVICIO – SERVICIOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL		GOL-BMS-PO-01
	PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO		Aprobación: Director de operaciones
	Versión 2	Fecha: 7/04/2016	PAG. 6 DE 6

En todos los casos, los servicios se facturaran acorde a lo definido dentro de la propuesta presentada y aceptada por el cliente.

6.6. Preservación de la propiedad del cliente

Dentro de la línea de servicios de sistemas de gestión empresarial (BMS) se identifica como propiedad del cliente la información (en cualquier medio de soporte) que este entregue con el fin de adelantar los servicios contratados. Con el fin de asegurar su conservación y salvaguarda se han establecido los siguientes controles:

- **Información recibida por correo electrónico:** Al inicio de cada proyecto se entregara al cliente las cuentas de correo electrónico autorizadas por System Integral Group SAS, para la remisión de información requerida en el desarrollo del proyecto. Dichas cuentas de correo corporativas se encuentran debidamente protegidas mediante contraseñas asignadas desde el proceso de IT, las cuales no pueden ser modificadas por el usuario. La información contenida en dichos correos electrónicos es salvaguardada mediante un proceso de Back Up mensual siguiendo los lineamientos del proceso de IT.
Nota: Ningún consultor está autorizado para entregar al cliente cuentas de correo diferentes a las corporativas.
- **Información recibida en medio digital:** La información que es recibida en medio digital deberá ser copiada únicamente en los computadores asignados a (los) consultor(es) del proyecto. Dichos computadores se encuentran debidamente protegidos mediante contraseñas asignadas desde el proceso de IT, las cuales no pueden ser modificadas por el usuario. La información contenida en los computadores es salvaguardada mediante un proceso de Back Up mensual siguiendo los lineamientos del proceso de IT.
- **Información recibida en medio físico:** La información que es recibida en medio físico es salvaguardada por el consultor designado en el proyecto, dejándola almacenada en carpetas en sus respectivos puestos de trabajo en las instalaciones de System Integral Group SAS.
- **Cláusulas de confidencialidad:** A nivel contractual, todos los consultores tienen una cláusula de confidencialidad que deja de manifiesto la obligación de mantener una absoluta reserva respecto a la información que le sea entregada para la ejecución de sus actividades.

Así mismo cuando se emiten ofertas de servicio se incluye como garantía del servicio, una cláusula de confidencialidad.